



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
**Universidad del Perú. Decana de América**  
**Facultad de Ingeniería Industrial**  
**Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial**

**Estudio de la productividad de un proyecto tipo  
help desk: aumento de la productividad aplicando el  
estudio del trabajo**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

**AUTOR**

Christian Alfredo Benigno LOAIZA INGA

**ASESOR**

Julio SALAS BACALLA

Lima, Perú

2013

## **RESUMEN**

El siguiente trabajo se realizó con el objetivo de descubrir cómo se puede reducir los Costos de Mano de Obra aplicando los conocimientos del estudio del trabajo, para lo cual se eligió el Proyecto más representativo de la Línea de Negocio HELP DESK de la empresa GMD, el proyecto MDA – BBVA.

Se observó que el Servicio más importante y representativo de este proyecto era la Gestión de Incidentes por el Soporte de Nivel 1; y se procedió a realizar los estudios de métodos y medición del trabajo para determinar posible mejoras en el diseño y ejecución de los procesos.

Luego de aplicar una reestructuración de la distribución del personal y reducción de tiempo ocioso se obtuvo una solución que permite ahorrar \$ 3 480.07 mensuales al proyecto, que representan un 15% aproximadamente de la utilidad operativa media observada en el año 2012.

Se concluye además, que para poder mejorar el rendimiento de los proyectos de GMD es necesario realizar estudio del trabajo en las Líneas de Negocio de GMD, de este modo se asegura el mantener la competitividad de la empresa.